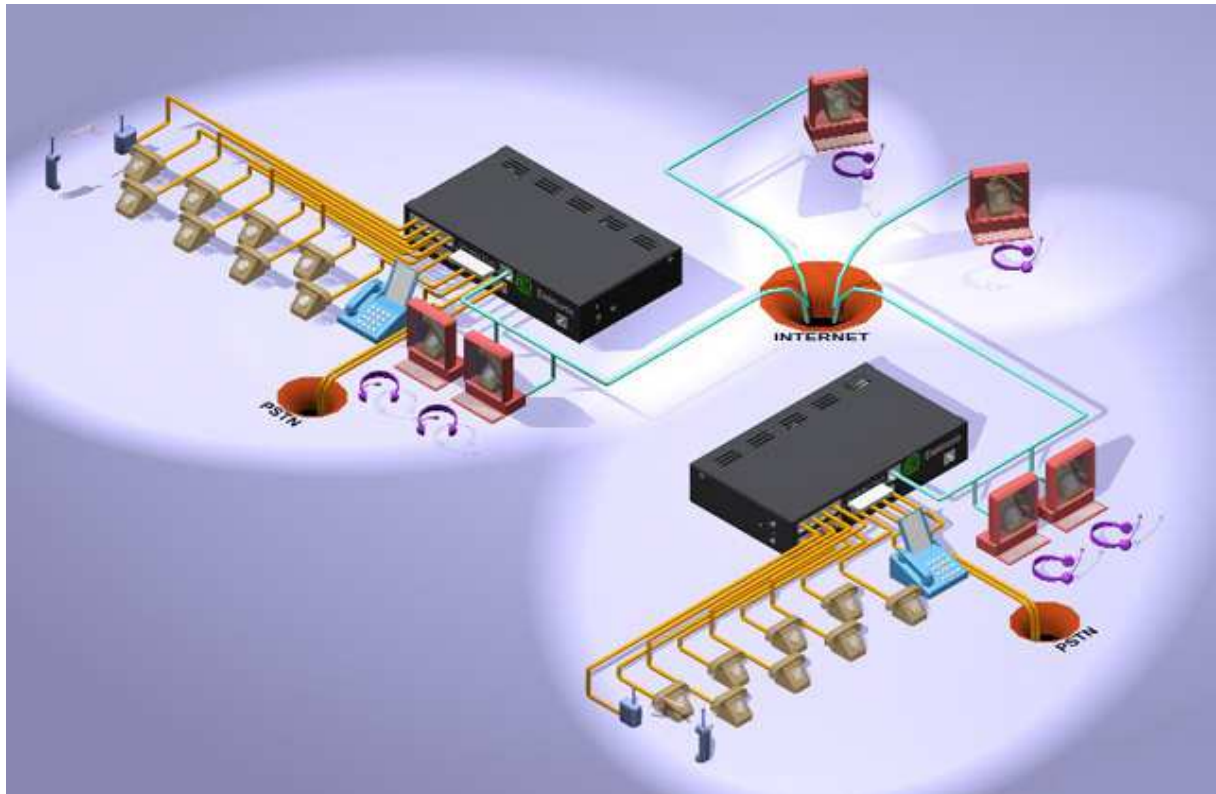


Wirtualna Centralka Orange



Instrukcja Recepcjonisty

wersja 1.4.1 z dnia 12.08.2014

Spis treści

1. Wstęp	3
2. Praca z Aplikacją Recepcjonisty	4
2.1. LOGOWANIE	4
2.2. WYLOGOWANIE.....	5
2.3. STATUSY RECEPCJONISTY	5
2.3.1. <i>Zmiany statusów</i>	6
3. Aplikacja recepcjonisty – interfejs użytkownika	9
3.1. GÓRNY PASEK APLIKACJI	9
3.2. PANELE BOCZNE.....	9
3.2.1. <i>Lewy panel boczny</i>	9
3.2.2. <i>Prawy panel boczny</i>	10
3.3. TRYBY WIDOKU APLIKACJI	14
3.3.1. <i>Widok w trybie podstawowym</i>	14
3.3.1. <i>Widok w trybie zaawansowanym</i>	15
3.4. WIDOK FAKS.....	16
3.4.1. <i>Skrzynki odbiorcza i wysłanych faksów</i>	17
3.4.2. <i>Zarządzanie faksami</i>	17
3.4.3. <i>Procedura odbioru faksów</i>	18
3.4.4. <i>Procedura wysyłania faksów</i>	18
3.5. OKNO ROZMOWY.....	18
4. Obsługa połączeń	22
4.1. POŁĄCZENIA PRZYCHODZĄCE	22
4.2. POŁĄCZENIA ZESTAWIONE.....	24
4.3. PRZEKIEROWANIE POŁĄCZEŃ	24
4.3.1. <i>Przekierowanie połączenia przychodzącego</i>	24
4.3.2. <i>Przekierowanie połączenia odebranego</i>	25
4.4. KONSULTACJA, PRZEKIEROWANIE Z KONSULTACJĄ	25
5. Funkcja Asystenta	28
5.1. WIDOK ASYSTENT	28
5.2. NAWIĄZANIE POŁĄCZENIA.....	28
6. Spis ilustracji	31

1. Wstęp

Niniejszy dokument zawiera szczegółowy opis dotyczący Aplikacji Recepcjonisty będącej częścią usługi Wirtualna Centralka Orange. Aplikacja dostępna jest pod dedykowanym adresem <https://wco.orange.pl/recepcja/>. Innym sposobem przejścia do Aplikacji Recepcjonisty jest kliknięcie na przycisk „Przejdź do panelu recepcjonisty/asystenta” w oknie logowania do Aplikacji Administratora dostępnej pod adresem <https://wco.orange.pl/>.

Aplikacja Recepcjonisty służy do obsługi połączeń przychodzących na Recepcje. Pracę z Aplikacją Recepcjonisty może rozpocząć Użytkownik WCO, któremu Administrator WCO nadał uprawnienie Recepcjonisty lub Asystenta/Recepcjonisty. Administrator wraz z nadaniem tych uprawnień definiuje również dane niezbędne do logowania się w Aplikacji Recepcjonisty.

Aby nadać Użytkownikowi uprawnienia Recepcjonisty (lub Asystenta) Administrator powinien wykupić przynajmniej jedną funkcjonalność Recepcjonisty (lub odpowiednio Asystenta) w Sklepie. Administrator może nadać tyle uprawnień Recepcjonisty (lub Asystenta), ile wykupił ich w Sklepie.

Uprawnienia Asystenta są rozszerzonymi uprawnieniami Recepcjonisty, więc wszystkie czynności dostępne dla recepcjonisty takie jak: logowanie, zmiana statusu, obsługa połączeń czy wysyłanie i odbieranie faksów są w ten sam sposób dostępne dla Asystenta. Dodatkowo Asystent posiada dostęp do widoku Asystent i ma możliwość wykorzystania funkcji asystenckiej.

2. Praca z Aplikacją Recepcjonisty

2.1. Logowanie

Podczas pierwszego logowania do Aplikacji Recepcjonisty dostępnej na stronie <https://wco.orange.pl/recepcja/>, Recepcjonista powinien podać Numer centrali, nazwę Użytkownika (login) i hasło.



Panel logowania

Numer centrali *

Użytkownik *

Hasło *

Przejdź do aplikacji administratora

Zaloguj

Rysunek 1. Ekran logowania do aplikacji recepcjonisty

Aplikacja Recepcjonisty umożliwia zmianę hasła. Po zalogowaniu, Recepcjonista może je zmienić klikając na link Zmień hasło, który jest dostępny w prawym górnym rogu ekranu.



Rysunek 2. Panel górny Aplikacji Recepcjonisty. W prawym górnym rogu znajduje się link Zmień hasło

Po kliknięciu na link Zmień hasło pojawi się okno służące do zmiany hasła przez Recepcjonistę:

Rysunek 3. Zmiana hasła w Aplikacji Recepcjonisty

Należy podać stare hasło, nowe hasło i powtórzyć nowe hasło i zatwierdzić zmianę klikając na przycisk *Zapisz*. Po udanej zmianie hasła recepcjonista zostanie automatycznie wylogowany z Aplikacji Recepcjonisty. Kontynuowanie pracy z Aplikacją będzie możliwe po ponownym zalogowaniu, przy użyciu nowego hasła określonego przez Recepcjonistę.

2.2. Wylogowanie

Zakończenie pracy z Aplikacją następuje po wylogowaniu Recepcjonisty. W tym celu należy kliknąć na link Wyloguj dostępny w prawym górnym rogu ekranu. Recepcjonista zostanie natychmiast wylogowany bez pytania o potwierdzenie decyzji.



Rysunek 4. Górny obszar ekranu Aplikacji zawierający z prawej strony informacje o Recepcjoniście oraz linki do zmiany hasła i wylogowania

2.3. Statusy recepcjonisty

Recepcjonista posiada statusy determinujące jego pracę na Recepcjach. Użytkownik z uprawnieniami Recepcjonista może być przypisany do kilku Recepcji. W każdej z tych Recepcji status Recepcjonisty może być:

1. Aktywny – Recepcjonista ma podgląd w Aplikacji na wszystkie połączenia przychodzące (oczekujące w kolejce) na Recepcje, w których jest Aktywny. Ma możliwości obsługi tych połączeń. Widzi również połączenia już odebrane przez innych Recepcjonistów w tych Recepcjach. Jest to domyślny status po nadaniu Użytkownikowi uprawnień Recepcjonisty.
2. Wstrzymany – Do Recepcjonisty ze statusem wstrzymany w danej Recepcji nie są kierowane połączenia z tej Recepcji. Dodatkowo, ten Recepcjonista nie ma podglądu i nie może obsłużyć

połączeń przychodzących do tej Recepcji. Istnieje możliwość, aby Recepcjonista ze statusem wstrzymany mógł mieć podgląd na połączenia przychodzące do Recepcji, w której ma status wstrzymany (więcej informacji w dalszej części podrzdziału).

Recepcjonista ma podgląd swojego aktualnego ogólnego statusu w Aplikacji Recepcjonisty. Informacja ta jest widoczna na górnym pasku ekranu Aplikacji.



Rysunek 5. Lewy górny obszar ekranu Aplikacji. Widoczny aktualny status Recepcjonisty.

Informacja dotycząca ogólnego statusu Recepcjonisty może przybrać następującą postać:

- a. *aktywny* – jeśli recepcjonista posiada status Aktywny (na wszystkich Recepcjach)
- b. *wstrzymany* – jeśli recepcjonista posiada status Wstrzymany na co najmniej jednej Recepcji (w pozostałych może być Aktywny)
- c. *nieaktywny* – jeśli recepcjonista posiada status Nieaktywny – jest wstrzymany na wszystkich Recepcjach

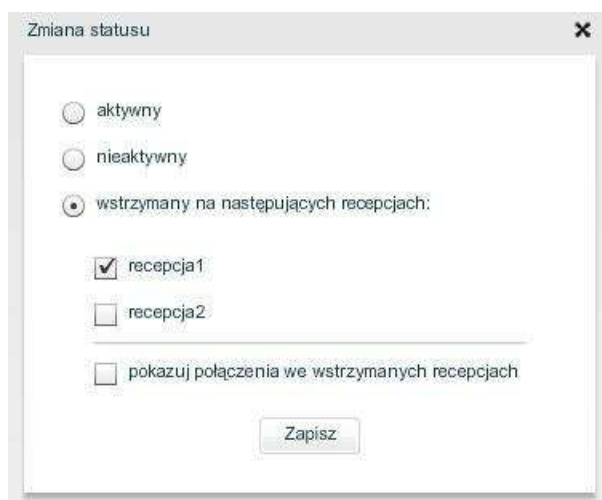
2.3.1. Zmiany statusów

Zmiany statusów recepcjonistów mogą odbywać się w sposób automatyczny, w wyniku działania Administratora WCO, bądź w wyniku działania samego Recepcjonisty.

Automatyczna zmiana statusu Recepcjonisty na Aktywny we wszystkich Recepcjach następuje przy zalogowaniu się do Aplikacji Recepcjonisty. Podobnie, przy wylogowaniu się następuje automatyczna zmiana stanu na Nieaktywny.

Administrator WCO może zmienić status Recepcjonisty w Recepcji. Może to zrobić we Właściwościach danej Recepcji w Aplikacji Administratora. Więcej szczegółów znajduje się w Instrukcji dla Aplikacji Administratora WCO.

Recepcjonista może zmienić swój status klikając na link na górnym panelu z informacją o aktualnym statusie (pod napisem „Twój status:”, patrz Rysunek 5). Po kliknięciu, pokaże się okno służące do zmiany statusu Recepcjonisty.



Rysunek 6. Okno do zmiany statusu przez recepcjonistę

Wybranie opcji *aktywny* powoduje zmianę statusu na Aktywny we wszystkich Recepcjach, do których należy Recepcjonista.

Wybranie opcji *nieaktywny* powoduje zmianę statusu na Nieaktywny, co jest równoznaczne ze wstrzymaniem na wszystkich Recepcjach. Połączenia z Recepcji, do których należy Recepcjonista nie będą widoczne.

Wybranie opcji *wstrzymany na następujących recepcjach* powoduje zmianę statusu na Wstrzymany w wybranych Recepcjach spośród tych, do których należy Recepcjonista. Jeśli Recepcjonista zaznaczy wszystkie Recepcje do wstrzymania, to otrzyma on status Nieaktywny. Taka informacja będzie prezentowana w miejscu aktualnego statusu Recepcjonisty. Dodatkowo Recepcjonista może zaznaczyć opcję *pokazuj połączenia we wstrzymanych recepcjach*. Dzięki temu Recepcjonista będzie miał podgląd na połączenia przychodzące (oczekujące w kolejce) i zestawione również w Recepcjach, w których jest wstrzymany. Jeśli Recepcjonista zaznaczy wszystkie Recepcje do wstrzymania oraz opcję pokazywania połączeń we wstrzymanych Recepcjach to, mimo otrzymanego w tej sytuacji statusu Nieaktywny, będą pokazywane połączenia ze wszystkich Recepcji.

Administrator WCO może zmienić status na Wstrzymany danego recepcjonistę na danej Recepcji. Wtedy w Aplikacji Recepcjonisty automatycznie zmieni się status pracownika Recepcji na Wstrzymany. Jeśli administrator WCO zmieni status Recepcjonisty na wstrzymany na wszystkich Recepcjach, do których jest przypisany, to otrzyma on status Nieaktywny. W obu przypadkach Aplikacja Recepcjonisty zmieni, stosownie do sytuacji, informacje o aktualnym statusie Recepcjonisty. Połączenia przychodzące i zestawione nie będą pokazywane.

Istnieją też sytuacje, w których aplikacja sama zmienia status Recepcjoniście.

- a. Po zalogowaniu Recepcjonista automatycznie otrzyma status Aktywny, niezależnie od tego jaki był jego wcześniejszy status.
- b. Po wylogowaniu, Recepcjonista automatycznie otrzyma status Nieaktywny.

- c. Jeśli w ustawieniach Recepcji jest zaznaczona opcja *Nie podniesienie słuchawki skutkuje wstrzymaniem recepcjonisty w tej recepcji* i Recepcjonista przez zdefiniowany czas na odebranie połączenia nie zrobił tego, to również będzie miał status Wstrzymany na tej Recepcji z opcją pokazywania połączeń przychodzących. Informacja o aktualnym statusie zostanie odpowiednio zaktualizowana.

Użytkownik, który posiada uprawnienia Recepcjonisty może zmienić także swój status Użytkownika na Wylogowany lub Wstrzymany (np. za pomocą kodów USSD opisanych w Podręczniku Administratora). Spowoduje to, że Aplikacja WCO nie będzie kierować do niego połączeń, również tych przychodzących z Recepcji.

3. Aplikacja recepcjonisty – interfejs użytkownika

Niniejszy rozdział opisuje kolejne elementy wchodzące w skład interfejsu użytkownika. Poszczególne elementy opisywane są w kolejnych podrozdziałach.

3.1. Górny pasek aplikacji



Rysunek 7. Górny pasek aplikacji

W górnym pasku aplikacji znajdują się informacje odnośnie statusu recepcjonisty, numerów głównych wirtualnej centrali, do której należy recepcja oraz dane aktualnie zalogowanego użytkownika. Przy pomocy górnego paska Recepcjonista może zmienić język Aplikacji (dostępne języki to: polski, angielski) oraz swój status (dostępne statusy: aktywny, wstrzymany, nieaktywny, szczegóły opisane w rozdziale 2.3). Oprócz tego na pasku znajdują się również przyciski służące do zmiany hasła zalogowanego Recepcjonisty, do wylogowania z Aplikacji oraz do uzyskania pomocy na temat używanego produktu.

3.2. Panele boczne

Oprócz okna głównego w Aplikacji znajdują się również panele boczne. Panele boczne można ukryć bądź rozwinąć przy pomocy pomarańczowych przycisków, znajdujących się na środku lewej i prawej krawędzi okna Aplikacji Recepcjonisty.

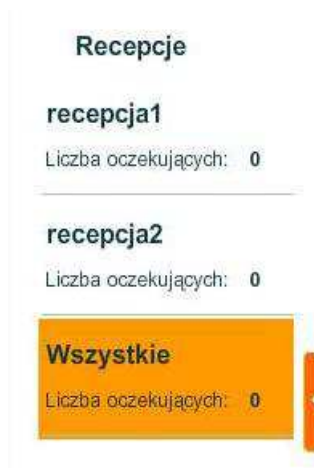


Rysunek 8. Przycisk służący do rozwijania paneli bocznych

3.2.1. Lewy panel boczny

Lewy panel boczny spełnia funkcję informacyjną oraz grupującą połączenia. W trybie podstawowym widoku aplikacji (więcej o trybach widoku w dalszej części instrukcji) lewy panel boczny wyświetla nazwy recepcji, do których należy zalogowany Recepcjonista. W trybie zaawansowanym widoku aplikacji lewy panel boczny wyświetla taką samą informację jeśli recepcjonista znajduje się na zakładce Połączenia w Recepcjach. Natomiast jeśli Recepcjonista znajduje się na zakładce Połączenia w grupach, to lewy panel boczny wyświetla nazwy Grup, które są zdefiniowane w WCO.

Kliknięcie na nazwę Recepcji lub Grupy na lewym panelu powoduje, że na liście połączeń przychodzących i/lub zestawionych pojawią się tylko te połączenia, które przychodzą i/lub są zestawione do tej Recepcji lub Grupy. Przy nazwach Recepcji oraz grup prezentowana jest także liczba połączeń oczekujących na daną funkcjonalność. Lewy panel boczny nie prezentuje żadnej zawartości dla zakładek Faks oraz Połączenia w WCO.






Rysunek 9. Lewy panel boczny prezentujący recepcje, do których należy zalogowany recepcjonista



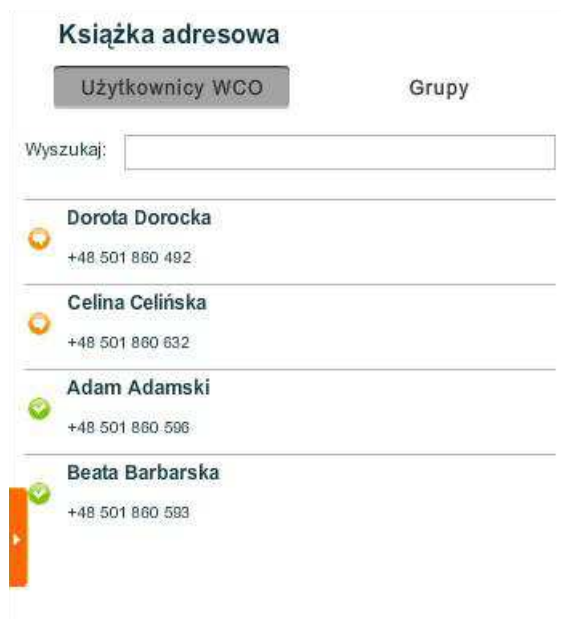
Rysunek 10. Lewy panel boczny prezentujący grupy zdefiniowane w WCO

3.2.2. Prawy panel boczny

Prawy panel boczny prezentuje te same informacje niezależnie od trybu widoku Aplikacji. Panel ten posiada dwie zakładki: Użytkownicy WCO oraz Grupy. Na pierwszej zakładce prezentowani są Użytkownicy wirtualnej centrali. Przy każdym użytkowniku znajduje się ikona reprezentująca obecny stan pracownika. Dostępne są ikony reprezentujące trzy stany Użytkownika WCO:

- a. wolny 
- b. zajęty (w trakcie rozmowy) 
- c. wylogowany z wirtualnej centrali (za pomocą kodu USSD) 

Ikony zmieniają się automatycznie wraz ze zmianą stanu użytkownika WCO (np. za pomocą kodów USSD). Dzięki temu recepcjonista ma obraz aktualnej sytuacji dotyczącej możliwości połączeń z danymi pracownikami.



Rysunek 11. Prawy boczny panel. Zakładka Użytkownicy WCO

Zakładka Użytkownicy WCO umożliwia również przekierowanie połączenia na niezajętego pracownika. Więcej o tym w rozdziale Obsługa połączeń.



Rysunek 12. Prawy boczny panel. Zakładka Grupy

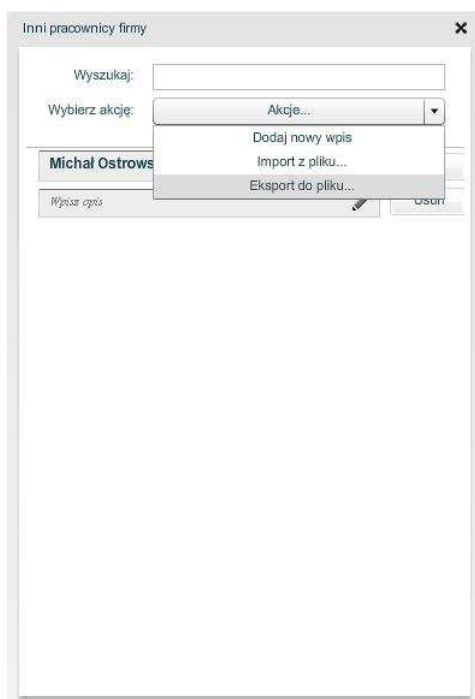
Zakładka **Grupy** prawego panelu bocznego umożliwia recepcjoniście wyszukiwanie kontaktów. Kliknięcie na daną pozycję otwiera okno prezentujące wybraną grupę kontaktów. Wśród nich można wyróżnić wpisy dotyczące:

- a. Użytkowników WCO



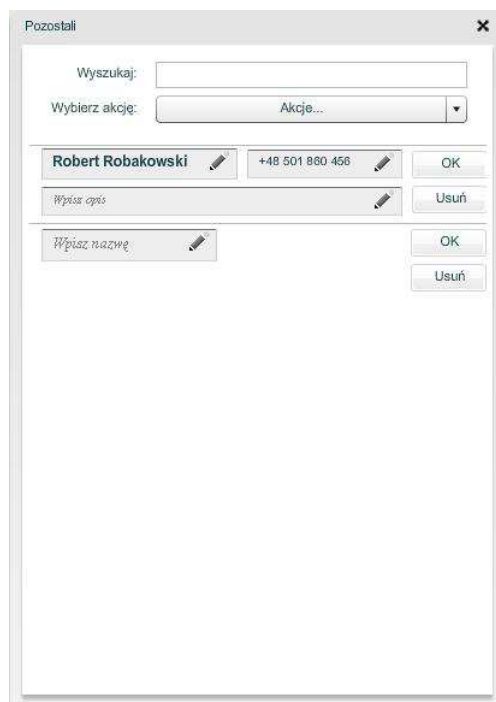
Rysunek 13. Użytkownicy WCO

- b. Innych pracowników firmy (osoby niezdefiniowane w funkcjonalnościach WCO, a jedynie wpisane do książki adresowej aplikacji jako pracownicy firmy)



Rysunek 14. Inni pracownicy firmy

- c. Pozostałych osób (wpisy w książce adresowej aplikacji jako numery zewnętrzne).



Rysunek 15. Pozostali

- d. Wszystkich wpisów (suma kontaktów pozostałych pozycji). Użytkownicy WCO posiadają ikony obecnego stanu. Tylko z nimi recepcjonista można wejść w interakcje poprzez aplikację.



Rysunek 16. Wszystkie wpisy

- e. Grup zdefiniowanych w WCO, są to elementy poniżej pozycji **Pozostali**. Prezentuje użytkowników WCO, należących do zdefiniowanych grup.

Okna *Inni pracownicy firmy* oraz *Pozostali* pozwala na zmianę zawartości kontaktów. Recepcjonista może dodawać nowe wpisy, modyfikować istniejące oraz usuwać zbędne. Dodatkowo może wyeksportować listę kontaktów do pliku CSV, bądź ją zaimportować z istniejącego pliku.

Wszystkie okna wymienionych pozycji umożliwiają wyszukiwanie kontaktów. W pole wyszukaj należy wpisać interesujące nas kryterium wyszukiwania: imię, nazwisko, numer telefonu. Wystarczy wpisać początek kryterium, bądź jakąś jego część. Mogą to być np. trzy środkowe cyfry numeru telefonu. Prezentowana lista kontaktów zostanie zawężona do tych, które spełniają kryteria wyszukiwania. Można również wyszukiwać kontakty po wielu kryteriach jednocześnie. Poszczególne kryteria należy oddzielić od siebie spacją.



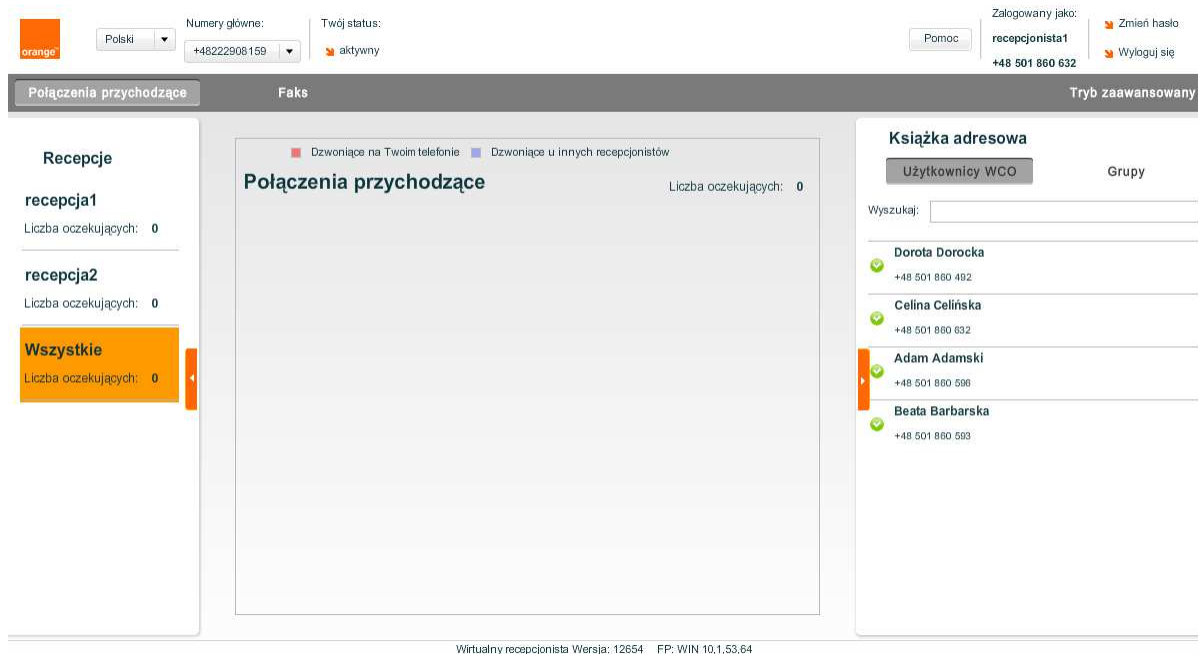
Rysunek 17. Wyszukiwanie z użyciem wielu kryteriów

3.3. Tryby widoku aplikacji

Wyróżniamy dwa tryby widoku aplikacji: podstawowy oraz zaawansowany. Przełączanie pomiędzy trybami widoku odbywa się poprzez kliknięcie na odpowiednią zakładkę w prawym brzegu paska zakładek.

3.3.1. Widok w trybie podstawowym

Po zalogowaniu recepcjonisty do Aplikacji automatycznie pokazany jest widok w trybie podstawowym. W trybie tym widoczne są tylko połączenia przychodzące na Recepcję. Za pomocą lewego panelu bocznego możemy wybrać Recepcję, z której mają być widoczne połączenia przychodzące. W ten sposób możemy zawęzić liczbę wyświetlanych połączeń.



Rysunek 18. Widok Aplikacji w trybie podstawowym

3.3.1. Widok w trybie zaawansowanym

Przejdźcie do trybu zaawansowanego następuje po kliknięciu na zakładkę **Tryb zaawansowany**, znajdujący się w prawym brzegu paska zakładek.

Tryb zaawansowany zawiera informacje:

Połączenie przychodzące do Recepcji (widoczne również w widoku podstawowym) są w trybie zaawansowanym są pokazywane po lewej stronie widoku głównego pod napisem „Połączenia oczekujące”.

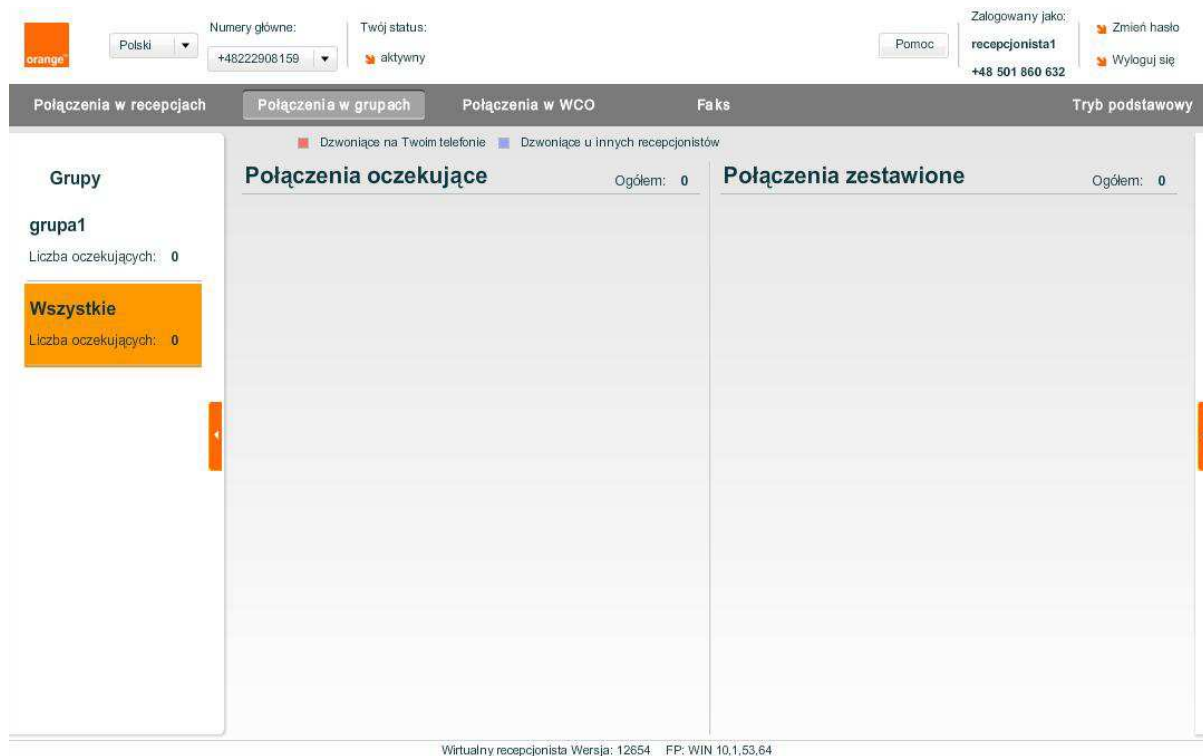
Połączenia zestawione w Recepcjach są widoczne po prawej stronie widoku głównego pod napisem „Połączenia zestawione”.

Przed wszystkim istnieje możliwość obejrzenia połączeń zestawionych. Prezentowana jest wtedy informacja dotycząca osób rozmawiających oraz czasu trwania połączenia. Jeśli dana osoba znajduje się w książce adresowej, to jest ona prezentowana przy pomocy zdefiniowanej nazwy oraz numeru telefonu. Jeśli osoba rozmawiająca nie ma wpisu w książce adresowej, to jest prezentowana jedynie za pomocą numeru telefonu.

W zaawansowanym trybie widoku jest możliwość oglądania różnych typów połączeń. Przełączenie pomiędzy oglądaniem różnych połączeń następuje za pomocą zakładek. Wyróżniamy następujące zakładki:

- a. *Połączenia w recepcjach* - Prezentowane są połączenia przychodzące i zestawione z wybranych (lub wszystkich recepcji), do których przypisany jest zalogowany Recepcjonista.
- b. *Połączenia w grupach* - Prezentowane są połączenia przychodzące do zdefiniowanych Grup WCO. Połączenia zestawione są prezentowane z informacją o członku Grupy, który odebrał połączenie. Listę połączeń przychodzących i zestawionych można zawęzić do interesującej nas grupy wskazując ją na lewym bocznym panelu Aplikacji.

- c. *Połączenia w WCO* - Prezentowane są wszystkie połączenia przychodzące i zestawione. Połączenia na tej zakładce, na które nie ma wpływu



Rysunek 19. Widok Aplikacji w trybie zaawansowanym

Powrót do trybu podstawowego następuje po kliknięciu na zakładkę **Tryb podstawowy**, znajdujący się w prawym brzegu paska zakładek.

3.4. Widok *Faks*

W widoku *Faks* Recepcjonista WCO ma dostęp do wszystkich faksów odebranych lub wysłanych w ramach usługi WCO. Otrzymane i wysłane fakсы umieszczane są w odpowiedniej podzakładce (odebrane, wysłane) w skrzynce o tabelarycznym układzie danych. Recepcjonista WCO ma możliwość wysłania faksu z tego miejsca Aplikacji za pomocą przycisku „Wyślij faks”.

The screenshot shows the 'Faks' (Fax) management interface. At the top, there is a navigation bar with the 'orange' logo, a dropdown menu for 'Pobliż' (Nearby), a field for 'Numery główne:' (Main numbers) with the value '+4812325513', and a 'Twój status:' (Your status) dropdown set to 'aktywny' (active). On the right, there are links for 'Instrukcja' (Instructions), 'Pomoc' (Help), 'Zalogowany jako: recepcjonista' (Logged in as: receptionist), and 'Zmień hasło' (Change password). Below this, there is a 'Wyloguj się' (Log out) button and a phone number '+48 501 850 524'. The main content area is titled 'Połączenia przychodzące' (Incoming connections) and 'Faks' (Fax). It features a sub-navigation bar with 'Odebrane' (Received), 'Wysłane' (Sent), 'Wyślij faks' (Send fax), 'Odśwież' (Refresh), 'Zaznaczone:' (Selected), 'Zaznacz wszystko' (Select all), 'Wyczyść zaznaczenie' (Clear selection), and 'Usuń' (Delete). The main table has columns: 'Do' (To), 'Data wys.' (Date sent), 'Tytuł' (Title), 'Z numeru' (From number), 'Status' (Status), and 'Akcje' (Actions). The table contains 15 rows of fax records. On the right, there is a 'Książka adresowa' (Address book) section with a search bar and a list of contacts.

Do	Data wys.	Tytuł	Z numeru	Status	Akcje
+48 000 678 431	Fri Aug 3 16:53:00 GMT+0200 2012		+48 123 525 513	linia zajęta	[Magnifying Glass] [Trash]
+48 500 111 000	Fri Aug 3 16:53:00 GMT+0200 2012		+48 123 525 513	brak sygnału faksu	[Magnifying Glass] [Trash]
+48 510 002 557	Fri Jul 27 09:54:30 GMT+0200 2012	ts11	+48 123 525 513	brak sygnału faksu	[Magnifying Glass] [Trash]
+48 510 002 557	Fri Jul 27 09:47:30 GMT+0200 2012	ts10	+48 123 525 513	brak sygnału faksu	[Magnifying Glass] [Trash]
+48 501 021 126	Wed Jul 25 15:59:30 GMT+0200 2012	test statusów faków nr F	+48 123 525 513	brak sygnału faksu	[Magnifying Glass] [Trash]
+48 506 017 173	Wed Jul 25 15:49:30 GMT+0200 2012	fff	+48 123 525 513	nieznany błąd	[Magnifying Glass] [Trash]
+48 000 123 000	Wed Jul 25 15:47:30 GMT+0200 2012	eee	+48 123 525 513	linia zajęta	[Magnifying Glass] [Trash]
+48 506 017 173	Wed Jul 25 15:34:30 GMT+0200 2012	ddd	+48 123 525 513	nieznany błąd	[Magnifying Glass] [Trash]
+48 606 396 000	Wed Jul 25 15:28:02 GMT+0200 2012	ccc	+48 123 525 513	czeka	[Magnifying Glass] [Trash]
+48 510 002 557	Mon Jul 16 11:57:07 GMT+0200 2012	ts6	+48 123 525 513	brak sygnału faksu	[Magnifying Glass] [Trash]
bbb bbb	Fri Jul 13 08:24:30 GMT+0200 2012	ts5	+48 123 525 513	nieznany błąd	[Magnifying Glass] [Trash]
bbb bbb	Fri Jul 13 08:22:55 GMT+0200 2012	ts4	+48 123 525 513	wysłany	[Magnifying Glass] [Trash]

Rysunek 20. Widok Faks - widok ogólny

3.4.1. Skrzynki odbiorcza i wysłanych faksów

The screenshot shows the sub-navigation bar for the 'Faks' (Fax) management interface. It includes buttons for 'Odebrane' (Received), 'Wysłane' (Sent), 'Wyślij faks' (Send fax), 'Odśwież' (Refresh), 'Zaznaczone:' (Selected), 'Zaznacz wszystko' (Select all), 'Wyczyść zaznaczenie' (Clear selection), and 'Usuń' (Delete).

Rysunek 21. Panel przycisków w widoku faksów

Zakładka faksy Odebrane zawiera następujące informacje:

- Nadawca (kolumna *Od*),
- Data odebrania,
- Tytuł nadany przez użytkownika,
- Odbiorca (kolumna *Na numer*).

Natomiast zakładka faksy Wysłane zawiera następujące informacje:

- Odbiorca (kolumna *Do*),
- Data wysłania,
- Tytuł nadany przez użytkownika przy wysłaniu,
- Numer główny, z którego został wysłany faks (kolumna *Z numeru*),
- Aktualny status wysyłania faksu (czeka, wysłany, linia zajęta, błąd).

3.4.2. Zarządzanie faksami

Po przejściu do widoku Faks prezentowana jest lista faksów odebranych.

Sortowanie:

Fakсы Odebrane/Wysłane widoczne w tabeli można posortować. Klikając na nazwę interesującej nas kolumny uzyskamy listę faksów posortowaną według wybranego kryterium w porządku rosnącym lub malejącym.

Usuwanie:

Aby usunąć faks należy zaznaczyć odpowiednie pole wyboru znajdujące się w pierwszej kolumnie po lewej stronie tabeli i kliknąć przycisk *Usuń*. Zaznaczyć można dowolną ilość faksów, dostępna jest opcja *Zaznacz wszystko/Odwróć zaznaczenie*. Do anulowania zaznaczenia służy przycisk *Wyczyść*.

Zmiana tytułu:

Faksem odebrany przez WCO użytkownik może nadawać tytuły. Aby ustawić tytuł faksu należy kliknąć na pole *Tytuł*, wpisać tekst, a następnie zatwierdzić zmianę naciskając ENTER lub klikając poza obszarem edytowanego pola.

Akcje – podgląd, wysłanie na e-mail:

Ostatnia kolumna w tabeli z faksami (o nazwie *Akcje*) składa się z dwóch ikon. Kliknięcie na pierwszej z nich (🔍) umożliwia podgląd faksu w formacie PDF w przeglądarce. Kliknięcie na drugą ikonę (✉️) otwiera okno dialogowe pozwalające na przesłanie faksu na podany adres e-mail.



Rysunek 22. Wysyłanie faksu na adres e-mail

W okienku należy podać jeden adres poczty elektronicznej a następnie nacisnąć przycisk *Ok*.

3.4.3. Procedura odbioru faksów

Aplikacja WCO odbiera fakсы automatycznie i zapisuje je w skrzynce Odebrane. Aby pobrać najświeższą listę faksów należy nacisnąć przycisk *Odśwież* znajdujący się w panelu przycisków. Odebrane fakсы są automatycznie wysyłane w formacie i na adres e-mail zdefiniowanych podczas konfigurowania funkcjonalności Faks na Schemacie centralki.

3.4.4. Procedura wysyłania faksów

W celu wysłania faksu należy kliknąć przycisk „Wyślij faks”. Po kliknięciu pojawi się okienko umożliwiające wysłanie faksu. Należy podać następujące dane:

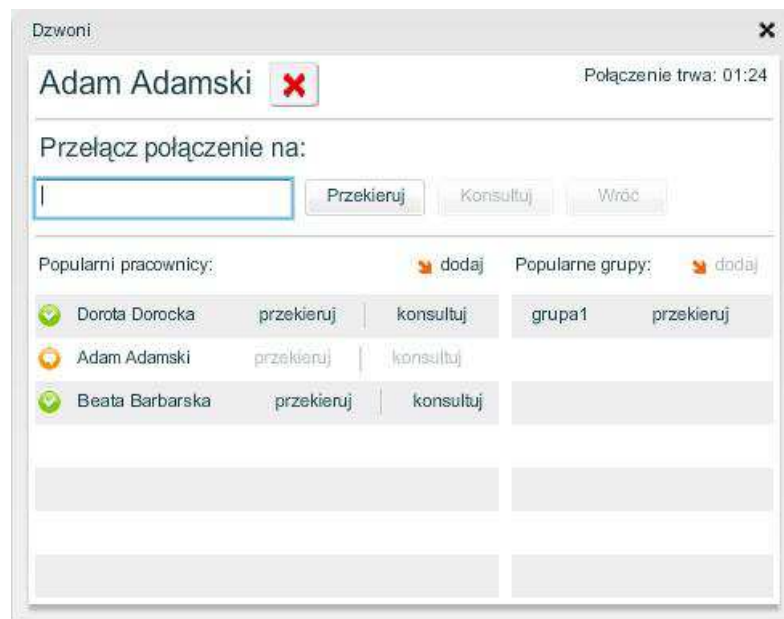
- Numer nadawcy – należy wybrać z którego Numeru Głównego zostanie wysłany faks
- Numer(y) odbiorcy – numer(y) na które zostanie wysłany faks. Numer powinien być podany w formacie +48<nr tel> lub 48<nr tel>. Przy wpisywaniu więcej niż jednego należy rozdzielić kolejne numery przecinkiem. Istnieje również możliwość zaimportowania listy z pliku.
- Temat
- Plik z faksem – plik z faksem musi być w formacie PDF lub TIFF.

3.5. Okno rozmowy

Okno rozmowy jest widoczne gdy Recepcjonista odbierze połączenie przychodzące. Zawiera ono informacje dotyczące osoby dzwoniącej oraz czasu połączenia. Umożliwia także przekierowanie trwającego połączenia, konsultacje, dodawanie i usuwanie popularnych pracowników oraz Grup,

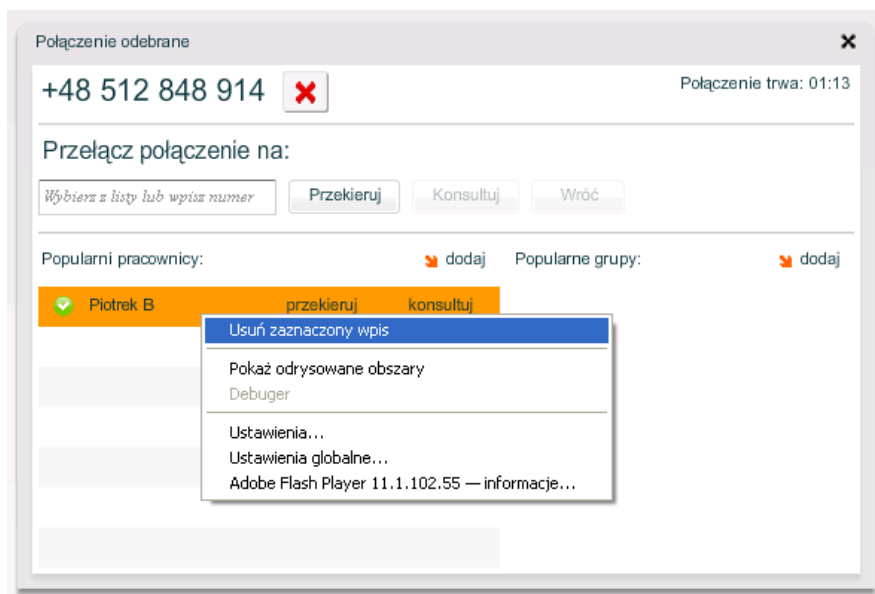
a także zakończenie trwającego połączenia. W tym oknie, w czasie trwania rozmowy Recepcjonista może:

- **Przekierować połączenie** – szczegółowy opis znajduje się w punkcie 4.3.
- **Wykonać konsultację** – szczegółowy opis znajduje się w punkcie 4.4.
- **Zakończyć połączenie** – klikając na czerwony X
- **Zamknąć Okno rozmowy** – klikając na czarny X – więcej szczegółów znajduje się poniżej.
- **Dodać lub usunąć do listy nowych popularnych pracowników lub nowe popularne grupy** – szczegółowy opis znajduje się poniżej. Tego typu edycja nie ma wpływu na trwające połączenie.



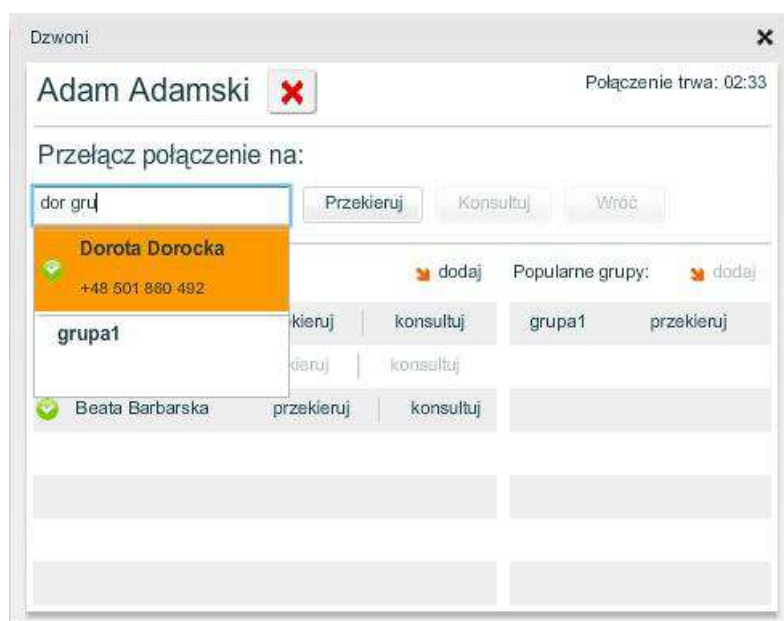
Rysunek 23. Okno rozmowy

Przekierowanie połączenia, konsultacja i dodawanie popularnych pracowników lub Grup jest możliwe poprzez użycie odpowiednich przycisków w Oknie rozmowy. Usunięcie pracownika lub Grupy z listy popularnych wpisów jest możliwe poprzez: zaznaczenie wpisów do usunięcia (wpisy jest wtedy podświetlony na pomarańczowo) i następnie kliknięcie prawym klawiszem myszy i wybranie opcji „Usuń zaznaczony wpis”.



Rysunek 24. Usuwanie popularnego pracownika w Oknie rozmowy

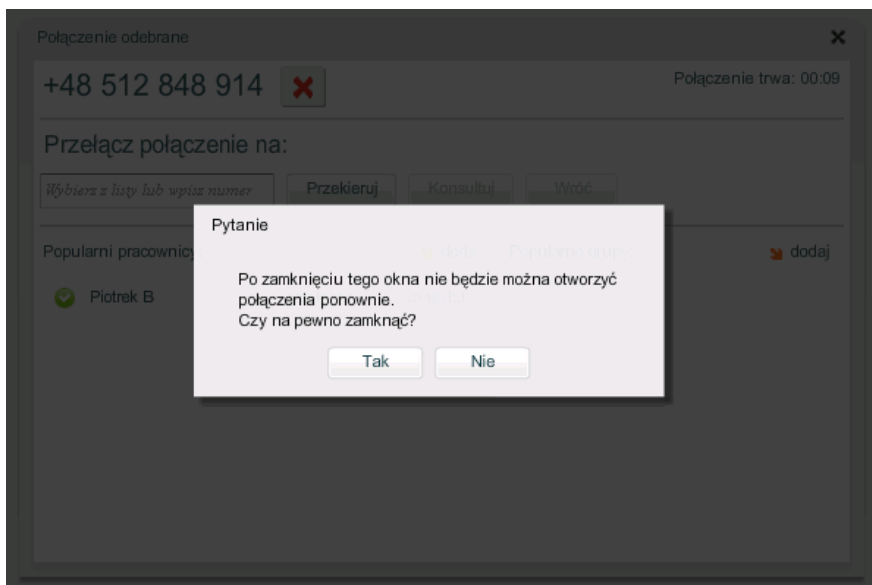
Okno rozmowy umożliwia także wyszukiwanie kontaktów spośród wszystkich wpisów. Wyszukiwanie działa na takiej samej zasadzie jak w prawym bocznym panelu aplikacji.



Rysunek 25. Wyszukiwanie kontaktów w oknie rozmowy

Aby zakończyć rozmowę i zamknąć Okno rozmowy należy nacisnąć czerwony X obok numeru telefonu połączenia odebranego.

Samo Okno rozmowy można zamknąć przy użyciu czarnego X w prawym górnym rogu. Nie ma możliwości przywrócenia raz zamkniętego okna. Użycie czarnego X nie kończy rozmowy, tylko zamyka samo Okno rozmowy.



Rysunek 26. Komunikat po zamknięciu Okna rozmowy czarnym X

Szczegółowy opis wszystkich możliwych scenariuszy obsługi połączeń znajduje się w następnym rozdziale.

4. Obsługa połączeń

Głównym przeznaczeniem Aplikacji Recepcjonisty jest obsługa połączeń. Przychodzące połączenia zostają wyświetlone na liście, gdzie możliwe jest zarządzanie nimi poprzez odbieranie, przekierowywanie, konsultacje, odrzucanie itd. Możliwości obsługi zostały szczegółowo opisane w kolejnych podrozdziałach.

4.1. Połączenia przychodzące

Połączenia przychodzące na Recepcje są reprezentowane graficznie. Recepcjonista może oglądać połączenia z wybranej Recepcji, bądź ze wszystkich jednocześnie.

Połączenie oznaczone na czerwono jest to połączenie, które dzwoni na telefonie zalogowanego Recepcjonisty.

Połączenie oznaczone na niebiesko jest to połączenie dzwoniące do innego Recepcjonisty pracującego w tej samej Recepcji co zalogowany pracownik.

Połączenia na szarym tle są to pozostałe połączenia, które oczekują na zestawienie w kolejce.

Reprezentacja graficzna połączenia przychodzącego zawiera:

- numer telefonu dzwoniącego,
- czas oczekiwania połączenia w kolejce,
- przycisk do anulowania,
- przycisk do podjęcia połączenia z kolejki.

Jeśli numer telefonu znajduje się w książce adresowej Aplikacji, to połączenie przychodzące jest identyfikowane nazwą wpisu z książki adresowej. W przeciwnym wypadku wyświetlany jest tylko numer.

Połączenia przychodzące Faks

Recepcje

recepcja1
Liczba oczekujących: 2

recepcja2
Liczba oczekujących: 1

Wszystkie
Liczba oczekujących: 3



■ Dzwoniące na Twoim telefonie ■ Dzwoniące u innych recepcjonistów

Połączenia przychodzące Liczba oczekujących: 3

1	+48 501 860 549	Oczekuje: 00:12	✖
2	+48 501 860 638	Oczekuje: 00:08	✖
3	+48 501 860 589	Oczekuje: 00:05	✖

Rysunek 27. Połączenia przychodzące na Recepcje

Recepcjonista może wykonać następujące akcje na połączeniu przychodzącym:

- a. **Odebrać połączenie** za pomocą aparatu. Połączenie oznaczone na czerwono zostanie zestawione z Recepcjonistą. Zniknie z listy połączeń przychodzących. Odpowiednio zmniejszą się liczniki odnośnie liczby połączeń oczekujących. Pojawi się natomiast na liście połączeń zestawionych.
- b. **Anulować** połączenie – ikona . Połączenie do WCO zostanie rozłączone. Zniknie z listy połączeń oczekujących.
- c. **Podjąć połączenie z kolejki** – ikona . Recepcjonista może zrezygnować z odebrania połączenia aktualnie dzwoniącego na jego telefonie i wybrać sobie inne połączenie oczekujące na dalszym miejscu w kolejce do Recepcji. Skutkiem tego, połączenie aktualnie dzwoniące wróci do kolejki połączeń oczekujących, a podjęte połączenie będzie oznaczone na czerwono i wówczas to połączenie będzie zestawione do Recepcjonisty (dla tego połączenia będzie dzwonił telefon Recepcjoniście). Ikona ta jest niewidoczna dla połączeń aktualnie dzwoniących na telefonach Recepcjonistów (czerwone i niebieskie) oraz dla wszystkich połączeń przychodzących w przypadku, gdy Recepcjonista jest w trakcie rozmowy z klientem.
- d. **Przekierować połączenie** przychodzące na wybranego Użytkownika WCO lub Grupę. Więcej o tym w podrozdziale 4.3 – Przekierowanie połączeń.

4.2. Połączenia zestawione

Połączenia zestawione są widoczne w trybie zaawansowanym widoku Aplikacji Recepcjonisty. Reprezentacja graficzna połączenia zestawionego zawiera informacje na temat osób rozmawiających (numer telefonu bądź wpis z książki adresowej). Po najechaniu kursorem myszy na połączenie zestawione prezentowany jest czas trwania połączenia oraz czas, jaki oczekiwał klient w kolejce.



Rysunek 28. Połączenia zestawione

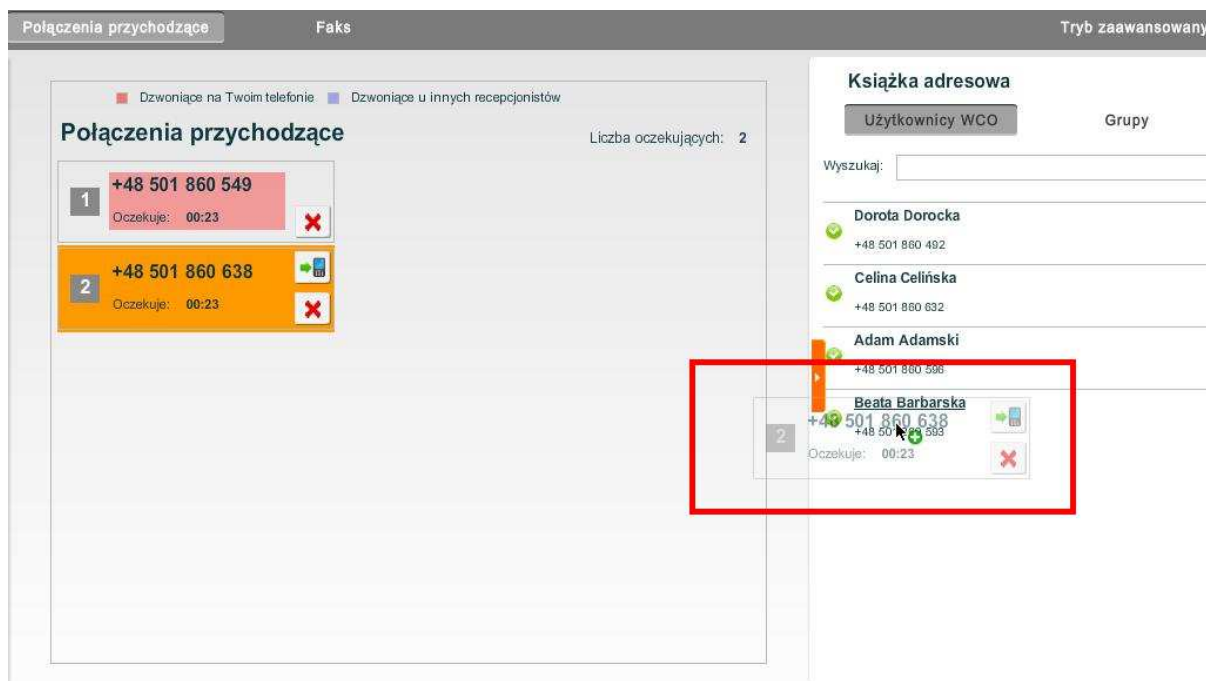
Korzystając z lewego bocznego panelu aplikacji można zawęzić liczbę prezentowanych połączeń zestawionych i oczekujących do wybranej recepcji lub grupy.

4.3. Przekierowanie połączeń

Przekierowanie można wykonać dla połączenia przychodzącego bądź odebranego. Połączenie może zostać przekierowane na aktywnego Użytkownika WCO lub zdefiniowaną Grupę.

4.3.1. Przekierowanie połączenia przychodzącego

Przekierowanie połączenia przychodzącego następuje poprzez przeciągnięcie ikony reprezentującej połączenie na Użytkownika lub Grupę. Ikona przychodzącego połączenia znajduje się w widoku głównym na liście Połączeń przychodzących (lub Połączeń oczekujących w przypadku trybu zaawansowanego). Ikona Użytkownika lub Grupy, na którą można przeciągnąć ikonę przychodzącego połączenia, znajduje się w książce adresowej – prawy boczny panel aplikacji. Nie można przeciągnąć ikony połączenia na Użytkownika, który obecnie prowadzi rozmowę (ma status Zajęty) lub jest Wylogowany lub Wstrzymany w WCO.



Rysunek 29. Przekierowanie połączenia przychodzącego poprzez przeciągnięcie ikony połączenia na dostępnego Użytkownika WCO

Jeśli przekierowane połączenie nie zostanie odebrane przez Użytkownika to powróci ono do Recepcji.

Jeśli natomiast nie zostanie odebrane przez Grupę, to zostanie wykonana akcja zdefiniowana dla tej Grupy w związku z czym połączenie już nie wróci na Recepcję. Recepcjonista będzie miał jednak podgląd na to połączenie w zakładce Połączenia w grupach lub Połączenia w WCO. W szczególności dowie się, czy połączenie nadal oczekuje na obsługę, czy zostało rozłączone, czy też odebrane.

Jeśli przekierowane połączenie zostanie odebrane, to pojawi się ono na liście połączeń zestawionych w trybie zaawansowanym. W zależności od tego na jaką funkcjonalność (Użytkownik lub Grupa) połączenie zostało przekierowane jest ono widoczne w odpowiedniej zakładce (Połączenia w WCO lub Połączenia w grupach).

4.3.2. Przekierowanie połączenia odebranego

Przekierowanie połączenia odebranego odbywa się przy pomocy Okna rozmowy. Okno rozmowy pojawia się po odebraniu połączenia i zostało opisane wcześniej w rozdziale 3.5. Można przekierować połączenie klikając na link *Przekieruj* w sekcji Popularni na Oknie rozmowy. Można też wyszukać kontakt w oknie rozmowy i kliknąć przycisk *Przekieruj* znajdujący się obok okna wyszukiwania. Okno wyszukiwania umożliwia przekierowanie połączenia na dowolny wpis znajdujący się w książce adresowej.

4.4. Konsultacja, Przekierowanie z konsultacją

Recepcjonista w trakcie trwającej rozmowy ma możliwość wykonania konsultacji z innym Użytkownikiem WCO. Konsultacja odbywa się przy pomocy Okna rozmowy (pojawia się automatycznie po odebraniu połączenia). Żeby przeprowadzić konsultację Recepcjonista musi kliknąć w link *Konsultuj* znajdujący się w sekcji popularni pracownicy, lub w przycisk *Konsultuj* dostępny przy polu do wyszukiwania kontaktów. Po kliknięciu następuje zestawienie nowego połączenia

(konsultacji). W czasie trwania konsultacji pomiędzy Recepcjonistą a Użytkownikiem WCO, rozmówca, który inicjował połączenie do Recepcjonisty słyszy komunikat informujący go o tym, że jego rozmowa za chwilę będzie kontynuowana.

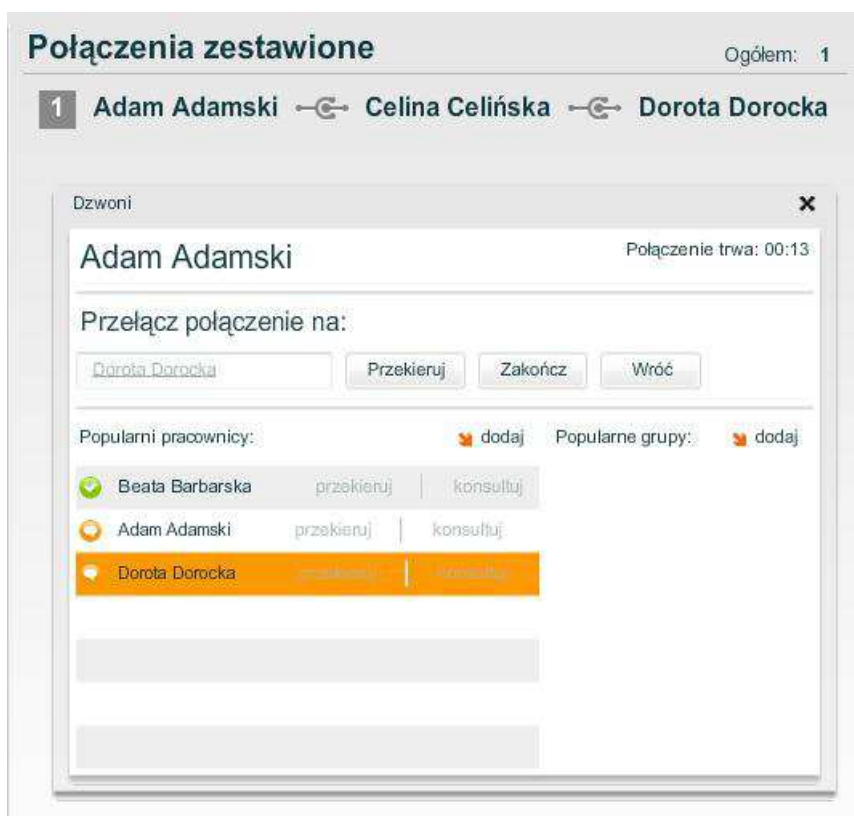
Dla łatwiejszego opisu tej funkcjonalności przyjmijmy, że:

- Abonent A to strona, która zainicjowała połączenie do WCO
- Recepcjonista to Użytkownik WCO, który odebrał połączenie z Recepcji od Abonenta A.
- Konsultant to Użytkownik WCO, z którym Recepcjonista się konsultuje.

W czasie trwania konsultacji, Recepcjonista może wykonać kilka akcji:

- **Wróć** - Kliknięcie na przycisk *Wróć* w oknie rozmowy powoduje, że konsultacja zostaje zakończona – Recepcjonista wraca do rozmowy z Abonentem A. Taka sama akcja jest wykonywana jeśli w trakcie konsultacji rozłączy się Konsultant.
- **Przekieruj** - Kliknięcie na przycisk *Przekieruj* powoduje, że Abonent A zostaje połączony z Konsultantem, a telefon Recepcjonisty zostaje zwolniony i może dalej odbierać inne połączenia przychodzące do Recepcji. Taka sama akcja jest wykonywana jeśli w trakcie trwania konsultacji rozłączy się Recepcjonista.
- **Zakończ** - Kliknięcie na przycisk *Zakończ* kończy konsultację. W takiej sytuacji Recepcjonista może powrócić do rozmowy z Abonentem A. Może też wybrać innego Użytkownika WCO w celu przeprowadzenia kolejnej konsultacji przy pomocy okna rozmowy lub przez skrócony numer Użytkownika.
- **Anuluj** - Recepcjonista może też anulować próbę połączenia z Konsultantem przy pomocy przycisku *Anuluj*. Będzie mógł wtedy powrócić do rozmowy z Abonentem A lub wybrać innego Użytkownika WCO, z którym chciałby przeprowadzić konsultację. Taka sama akcja następuje w przypadku, gdy Konsultant jest zajęty lub odrzucił połączenie od Recepcjonisty, gdy ten podejmował próbę przeprowadzenia konsultacji.

Jeśli w trakcie trwania konsultacji rozłączy się Abonent A, to połączenie zostaje przerwane (konsultacja również zostaje przerwana).



Rysunek 30. Połączenie zestawione wraz z widokiem okna rozmowy w trakcie trwania konsultacji

W czasie trwania konsultacji na liście Połączenia zestawione (widok główny w trybie zaawansowanym) widoczne są wszystkie osoby biorące udział w tym połączeniu. Z lewej strony znajduje się opis (numer lub nazwa) osoby dzwoniącej na Recepcję (czyli Abonenta A). W części środkowej znajduje się opis Recepcjonisty. Z prawej strony znajduje się opis Konsultanta (czyli nazwa Użytkownika WCO, z którym przeprowadzana jest konsultacja). Opis uczestników zestawionych połączenia aktualizuje się automatycznie (po np. zestawieniu nowej konsultacji).

5. Funkcja Asystenta

Aplikacja WCO posiada widok w Aplikacji Recepcjonisty dla funkcji Asystenta. Funkcja Asystenta pozwala na zestawienie połączenia wychodzącego na dowolny numer w ramach połączeń WCO. Po zestawieniu połączenia Asystent ma możliwość transferu połączenia i/lub konsultacji za pomocą kodów opisanych w Podręczniku Administratora lub za pomocą Okna rozmowy w Aplikacji Recepcjonisty. Poza tym wszystkie funkcjonalności w Aplikacji Recepcjonisty dostępne dla Recepcjonisty są również dostępne dla Asystenta. Uprawnienia Asystenta dają możliwość wykorzystania funkcji Asystenta, która jest niedostępna dla zwykłego Recepcjonisty.

5.1. Widok Asystent

Rysunek 31. Widok Asystenta w Aplikacji Recepcjonisty

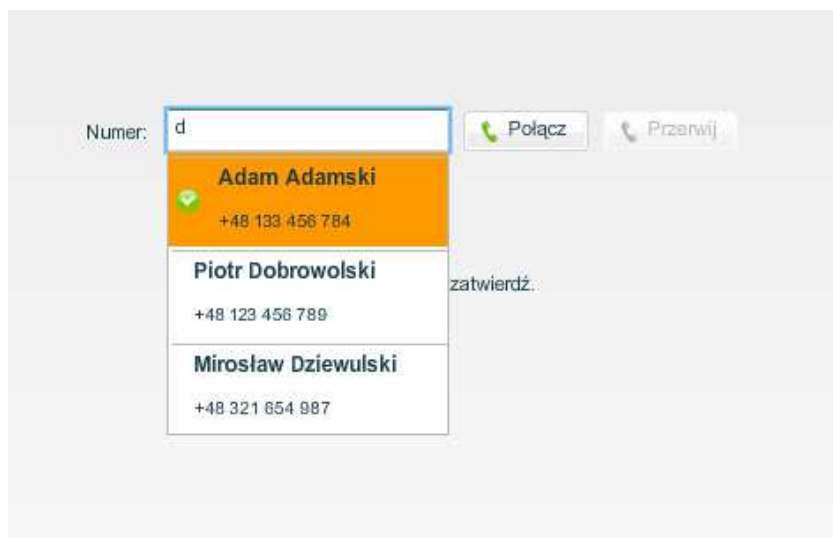
Po zalogowaniu się do Aplikacji Użytkownika z rolą Recepcjonista/Asystent na pasku zakładek pojawi się dodatkowa zakładka: Asystent. Przejście do widoku Asystenta następuje po kliknięciu na tą zakładkę (rysunek powyżej).

Widok umożliwia Asystentowi wykonanie połączenia wychodzącego na dowolny numer.

Rysunek 32. Pole tekstowe do wprowadzenia wybranego numeru docelowego

5.2. Nawiązanie połączenia

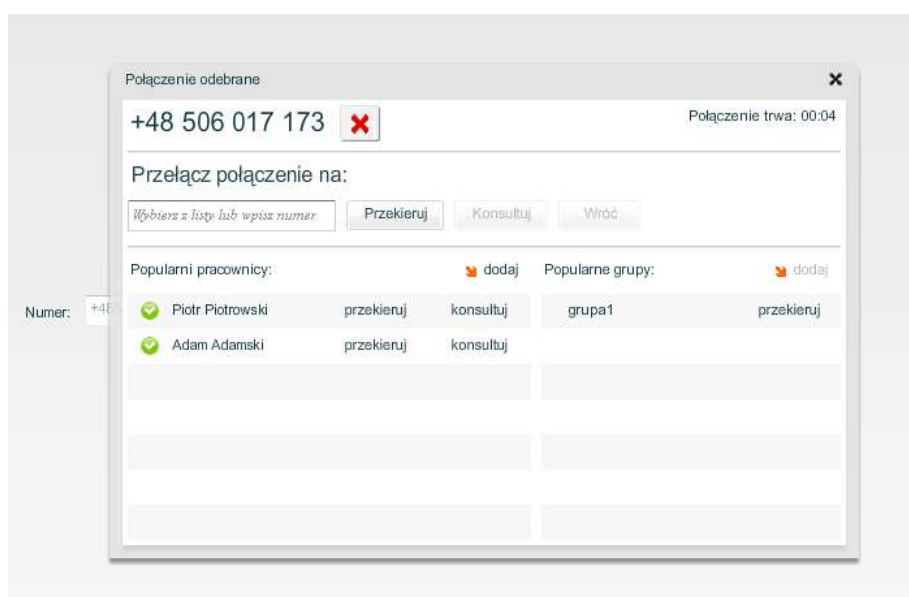
Nawiązanie połączenia odbywa się poprzez wpisanie w pole „Numer” numeru telefonu abonenta docelowego, z którym zostanie zestawione połączenie. Numer telefonu należy wpisać w formacie +48<nr tel> lub 48<nr tel> lub po prostu sam <nr tel>.



Rysunek 33. Wprowadzanie docelowego numeru

W trakcie wprowadzania numeru docelowego wyświetlą się podpowiedzi z zawartością książki adresowej. Wyszukiwanie działa na takiej samej zasadzie jak w prawym bocznym panelu aplikacji.

Po wybraniu numeru i kliknięciu „Połącz” Aplikacja WCO zestawia połączenia do Asystenta. A następnie, kiedy Asystent odbierze to połączenie, zostanie zestawione połączenie do docelowego numeru. Po odebraniu połączenia przez stronę docelową pojawi się Okno rozmowy przedstawiające odebrane połączenie:



Rysunek 34. Okienko rozmowy dla asystenta

W tym oknie, w czasie trwania rozmowy Asystent może wykonać te same akcje, co Recepcjonista w przypadku połączenia odebranego z Recepcji (opisane w punkcie :

- **Przekierować połączenie** – szczegółowy opis znajduje się w punkcie 4.3.
- **Wykonać konsultację** – szczegółowy opis znajduje się w punkcie 4.4.
- **Zakończyć połączenie** – klikając na czerwony X
- **Zamknąć Okno rozmowy** – klikając na czarny X – więcej szczegółów znajduje się punkcie 3.5.

- **Dodać lub usunąć do listy nowych popularnych pracowników lub nowe popularne grupy** – szczegółowy opis znajduje się poniżej. Tego typu edycja nie ma wpływu na trwające połączenie.

Funkcjonalność okienka rozmowy jest dokładnie taka sama, jak w zwykłej funkcjonalności recepcjonisty opisanej w podrozdziale 3.5. Możliwe jest przekierowanie trwającego połączenia, konsultacje, dodawanie i usuwanie popularnych pracowników oraz grup, a także zakończenie trwającego połączenia.

6. Spis ilustracji

Rysunek 1. Ekran logowania do aplikacji recepcjonisty	4
Rysunek 2. Panel górny Aplikacji Recepcjonisty. W prawym górnym rogu znajduje się link <i>Zmień hasło</i>	4
Rysunek 3. Zmiana hasła w Aplikacji Recepcjonisty.....	5
Rysunek 4. Górny obszar ekranu Aplikacji zawierający z prawej strony informacje o Recepcjoniście oraz linki do zmiany hasła i wylogowania	5
Rysunek 5. Lewy górny obszar ekranu Aplikacji. Widoczny aktualny status Recepcjonisty.	6
Rysunek 6. Okno do zmiany statusu przez recepcjonistę	7
Rysunek 7. Górny pasek aplikacji	9
Rysunek 8. Przycisk służący do rozwijania paneli bocznych.....	9
Rysunek 9. Lewy panel boczny prezentujący recepcje, do których należy zalogowany recepcjonista	10
Rysunek 10. Lewy panel boczny prezentujący grupy zdefiniowane w WCO	10
Rysunek 11. Prawy boczny panel. Zakładka Użytkownicy WCO	11
Rysunek 12. Prawy boczny panel. Zakładka Grupy	11
Rysunek 13. Użytkownicy WCO.....	12
Rysunek 14. Inni pracownicy firmy.....	12
Rysunek 15. Pozostali	13
Rysunek 16. Wszystkie wpisy	13
Rysunek 17. Wyszukiwanie z użyciem wielu kryteriów.....	14
Rysunek 18. Widok Aplikacji w trybie podstawowym.....	15
Rysunek 19. Widok Aplikacji w trybie zaawansowanym.....	16
Rysunek 20. Widok <i>Faks</i> - widok ogólny	17
Rysunek 21. Panel przycisków w widoku faksów	17
Rysunek 22. Wysłanie faksu na adres e-mail.....	18
Rysunek 23. Okno rozmowy	19
Rysunek 24. Usuwanie popularnego pracownika w Oknie rozmowy	20
Rysunek 25. Wyszukiwanie kontaktów w oknie rozmowy.....	20

Rysunek 26. Komunikat po zamknięciu Okna rozmowy czarnym X.....	21
Rysunek 27. Połączenia przychodzące na Recepcje.....	23
Rysunek 28. Połączenia zestawione.....	24
Rysunek 29. Przekierowanie połączenia przychodzącego poprzez przeciągnięcie ikony połączenia na dostępnego Użytkownika WCO.....	25
Rysunek 30. Połączenie zestawione wraz z widokiem okna rozmowy w trakcie trwania konsultacji..	27
Rysunek 31. Widok Asystenta w Aplikacji Recepcjonisty.....	28
Rysunek 32. Pole tekstowe do wprowadzenia wybranego numeru docelowego.....	28
Rysunek 33. Wprowadzanie docelowego numeru.....	29
Rysunek 34. Okienko rozmowy dla asystenta.....	29